

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSTGRADO

### **TESIS**

APLICACIÓN DEL PROGRAMA COPER Y SU INFLUENCIA EN  
EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
PÚBLICA DORA MAYER DE BELLAVISTA - CALLAO, 2013

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

Br. KAREN OLIVIA PANTOJA AMAYA

**ASESORA:**

Dra. KAREN ALFARO MENDIVES

**LIMA- PERÚ  
2013**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo concluye una etapa importante de mi vida, y se lo dedico con mucho amor:

### **A MI MADRE:**

Por su impulso y estímulo permanente para continuar mi preparación profesional.

### **A MI ESPOSO PAÚL Y A MI HIJITA MARIOLI:**

Por su apoyo y comprensión durante el tiempo que tomó mi preparación.

## **AGRADECIMIENTO**

Esta tesis es un logro importante en mi vida y no hubiese sido posible sin la intervención de agentes a quienes agradezco sinceramente.

**A Dios**, por la oportunidad de vida y de una vida productiva.

**A la Universidad César Vallejo**, por la oportunidad que brinda a los maestros de seguir nuestra preparación profesional.

**A la Doctora Karen Alfaro**, profesora del curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación, por ser una profesional entregada a su labor y con su paciencia y conocimientos apoyó para lograr este trabajo.

**Al director de la I.E. “Dora Mayer”** del distrito de Bellavista de la Región Callao, Miguel Ángel Arrese Mattos por permitir la aplicación del programa experimental en dicha institución.

**A todo el personal que labora en la I.E. “Dora Mayer”** por su disponibilidad en la realización del programa.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado el presente trabajo es la tesis titulada “Aplicación del programa COPER y su influencia en el Clima organizacional en la Institución Educativa Pública Dora Mayer de Bellavista - Callao, 2013” que se ha desarrollado con la finalidad de obtener el grado académico de Magister con mención en Administración de la Educación, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo.

La presente investigación ha tenido el propósito de determinar la influencia del programa COPER en el clima organizacional de la Institución Educativa “Dora Mayer” del distrito de Bellavista de la región Callao 2013. El documento consta de cuatro capítulos denominados:

Capítulo I: Problema de Investigación.

Capítulo II: Marco teórico.

Capítulo III: Marco metodológico.

Capítulo IV: Resultados

Al final de estos cuatro capítulos se han asignado las correspondientes conclusiones y sugerencias, concluyendo la investigación con las referencias bibliográficas.

Karen Olivia Pantoja Amaya



## **RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo general Determinar la influencia del programa COPER en el clima organizacional de la Institución Educativa “Dora Mayer” de Bellavista - Callao, 2013.

La institución educativa pública “Dora Mayer” cuenta con un total de 130 personas que laboran en el turno de mañana y tarde en los niveles de educación primaria y secundaria, distribuidos entre directivos, jerárquicos, profesores por horas, profesores de aula, auxiliares, y personal administrativo. Para el presente estudio se observará los resultados de las 130 personas divididas en dos grupos: el grupo experimental constituido por el personal de secundaria de ambos turnos que asciende a 100 personas y el grupo control constituido por el personal de primaria de ambos turnos que asciende a 30 personas. Esta muestra ha sido obtenida de manera no probabilística intencionada. Se aplicó el programa COPER en esta institución educativa durante los meses de junio y julio y se tomó un pre test y un post test al personal de la institución educativa que fue un cuestionario de 48 ítems para medir el clima organizacional, y se procesaron los datos obtenidos en el programa EXCEL y el SPSS.

Los resultados han sido interpretados mediante tablas y figuras en las cuales se ha vaciado el consolidado porcentual de cada miembro que labora en la institución educativa e ítem evaluado que está en función a las dimensiones e indicadores del trabajo de investigación. De estos resultados se han obtenidos las conclusiones respectivas y se han compartido algunas sugerencias para dotar a los directores de estrategias de comunicación para mejorar el clima organizacional de las instituciones educativas.

### **PALABRAS CLAVES:**

COPER, Clima organizacional, Comunicación organizacional

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the influence overall COPER program in the organizational climate of School "Dora Mayer" Bellavista district of Callao region, 2013.

The public educational institution "Dora Mayer" has a total of 130 people working in the morning shift and afternoon in the levels of primary and secondary education, divided between managers, hierarchical time teachers, classroom teachers, paraprofessionals, and administrative staff. For the present study we observe the results of the 130 people divided into two groups: the experimental group consisting of secondary staff both shifts amounting to 100 people and the control group of primary staff both shifts amounting to 30 people. This sample has been obtained in a non-probabilistic intentional. COPER program was used in this institution during the months of June and July and took a pre test and post test staff educational institution was a questionnaire of 48 items to measure organizational climate, and data were processed obtained in EXCEL and SPSS.

The results have been interpreted using tables and figures in which you have emptied the consolidated percentage of each member working in the school and item is evaluated according to the dimensions and indicators of the research. From these results we have obtained the respective conclusions and suggestions have been shared to equip manager's communication strategies to improve organizational climate of educational institutions.

### **KEYWORDS:**

COPER, Organizational Climate, Organizational Communication

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en las organizaciones se aprecia un resquebrajamiento del clima organizacional debido a la mala comunicación entre sus miembros, y esto perjudica el normal desarrollo de las mismas y el logro de sus objetivos. La Institución educativa pública “Dora Mayer” no era ajena a esta realidad. Por tal razón se desarrolló el programa COPER en la institución educativa pública “Dora Mayer” para mejorar la comunicación organizacional entre sus miembros de manera que influya significativamente en el clima organizacional.

La presente investigación está conformada por cuatro capítulos. Por ello, para una mejor visión del esquema del trabajo, cada capítulo está organizado de la siguiente manera:

El primer capítulo denominado Problema de investigación, está comprendido por el Planteamiento y formulación del problema de investigación, la justificación, limitación, antecedentes y el objetivo trazado en el cual radica la necesidad de formular el programa COPER para determinar su influencia en el clima organizacional de la institución educativa pública “Dora Mayer” del distrito de Bellavista de la región Callao.

El segundo capítulo denominado Marco Teórico sostiene las 2 variables de estudio las cuales se han desarrollado a través de los aportes teóricos que lo sustentan, que servirán de soporte y explicación al problema planteado.

El tercer capítulo denominado Marco Metodológico, presenta el análisis de la información, el cual permite elaborar las hipótesis, decidir las variables de estudio; así como, determinar la elaboración del tipo y diseño de investigación como de la población y la muestra. Concluyendo con el método de análisis de datos para seleccionar el tipo de estadística adecuada para el presente trabajo.

El cuarto capítulo es denominado Resultados, consta de la descripción de los resultados del Instrumento de recolección de datos, con los análisis,

gráficos respectivos, el cual contrasta las hipótesis apoyando la confiabilidad de la Investigación.

Posterior a este capítulo se han determinado las conclusiones de la investigación, en estrecha relación con los objetivos propuestos, como también las respectivas sugerencias para las instituciones educativas.

Y en parte final, se han determinado las referencias bibliográficas, utilizadas para respaldar la información de todas las bases teóricas que sustentan y apoyan el trabajo de investigación.

Se espera que el Programa COPER sirva para aplicar en otras instituciones educativas para desarrollar las estrategias de gestión educativa y mejore notablemente el clima organizacional de las instituciones educativas públicas.

## CONTENIDO

### Página

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	vii
Contenido	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii

## CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema	15
1.2	Formulación del problema	17
1.2.1	Problema general	17
1.2.2	Problemas específicos	17
1.3	Justificación	18
1.4	Limitaciones	19
1.5	Antecedentes	20
1.5.1	Internacionales	20
1.5.2	Nacionales	21
1.6	Objetivos	22
1.6.1	General	22
1.6.2	Específicos	22

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Programa	25
2.1.1	Definición de programa	25
2.1.2	El proceso de comunicación	25

2.1.3	Comunicación organizacional	28
2.1.4	Evolución de la comunicación organizacional	30
2.1.5.	Enfoques teóricos de la comunicación organizacional	31
2.1.6.	Funciones de la comunicación organizacional	36
2.1.7.	Redes de la comunicación organizacional	38
2.2	Clima organizacional	40
2.2.1	Enfoques teóricos de clima organizacional	40
2.2.2	Orígenes del clima organizacional	41
2.2.3	Definición del clima organizacional	43
2.2.4	Dimensiones de clima organizacional	45
2.3	Programas para mejorar el clima organizacional	48

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Hipótesis	51
3.1.1.	Hipótesis general	51
3.1.2.	Hipótesis específicas	51
3.2	Variables	52
3.2.1	Definición conceptual	52
3.2.2.	Definición operacional	53
3.3	Metodología	54
3.3.1	Tipo de estudio	54
3.3.2	Diseño de estudio	55
3.4	Población y muestra	55
3.4.1	Población	55
3.4.2	Muestra	56
3.5	Método de investigación	56
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.6.1	Técnica	57
3.6.2	Instrumento	57
3.6.3	Validez y confiabilidad del Instrumento	59
3.7	Métodos de análisis de datos	64

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1	Descripción	66
4.1.1.	Resultados del Pre Test	66
4.1.2.	Resultados del Post Test	72
4.2	Discusión	78
CONCLUSIONES		81
SUGERENCIAS		83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		85
ANEXOS		
1.	ANEXO 1: Instrumento	90
2.	ANEXO 2: Validaciones	93
3.	ANEXO 3: Sábana de datos	106
4.	ANEXO 4: Programa	126
5.	ANEXO 5: Matriz de consistencia	143
6.	ANEXO 6 Fotografías	147

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	Tipos de comunicación formal dentro de una organización	39
<i>Tabla 2</i>	Definición Operacional del Programa COPER	53
<i>Tabla 3</i>	Definición operacional del clima organizacional	54
<i>Tabla 4</i>	Población de la investigación	55
<i>Tabla 5</i>	Muestra de la investigación	56
<i>Tabla 6</i>	Descripción del instrumento	58
<i>Tabla 7</i>	Categorías del instrumento	59
<i>Tabla 8</i>	Validación del instrumento	61
<i>Tabla 9</i>	Validez de contenido del instrumento.	62
<i>Tabla 10</i>	Resultados del Pre test del clima organizacional	66
<i>Tabla 11</i>	Resultados del pre test de la percepción de comunicación	67
<i>Tabla 12</i>	Resultados del pre test de la percepción de estructura de la organización	68
<i>Tabla 13</i>	Resultados del pre test del ambiente de trabajo	69
<i>Tabla 14</i>	Resultados del pre test de la percepción de motivación y satisfacción	70
<i>Tabla 15</i>	Resultados del pre test de la percepción del liderazgo	71
<i>Tabla 16</i>	Resultados del Post test del clima organizacional	72
<i>Tabla 17</i>	Resultados del post test de la percepción de comunicación	73
<i>Tabla 18</i>	Resultados del post test de la percepción de estructura de la organización	74
<i>Tabla 19</i>	Resultados del post test del ambiente de trabajo	75
<i>Tabla 20</i>	Resultados del post test de la percepción de motivación y satisfacción	76
<i>Tabla 21</i>	Resultados del post test de la percepción del liderazgo	77



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	El proceso de cambio de Lewin	48
<i>Figura 2</i>	Resultados del Pre test del clima organizacional	66
<i>Figura 3</i>	Resultados del pre test de la percepción de comunicación	67
<i>Figura 4</i>	Resultados del pre test de la percepción de estructura de la organización	68
<i>Figura 5</i>	Resultados del pre test del ambiente de trabajo	69
<i>Figura 6</i>	Resultados del pre test de la percepción de motivación y satisfacción	70
<i>Figura 7</i>	Resultados del pre test de la percepción del liderazgo	71
<i>Figura 8</i>	Resultados del Post test del clima organizacional	72
<i>Figura 9</i>	Resultados del post test de la percepción de comunicación	73
<i>Figura 10</i>	Resultados del post test de la percepción de estructura de la organización	74
<i>Figura 11</i>	Resultados del post test del ambiente de trabajo	75
<i>Figura 12</i>	Resultados del post test de la percepción de motivación y satisfacción	76
<i>Figura 13</i>	Resultados del post test de la percepción del liderazgo	77